



Guide des usagers au TRANSPORT ADAPTÉ

Adopté conseil d'administration
29 novembre 2016
Résolution CA-770-2016
Révisé
25 février 2026

INTRODUCTION

La Corporation des Transports adapté et collectif de Papineau, ci-après appelée TAC Papineau, est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Papineau pour effectuer le transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC. Les objectifs de la Corporation sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés de la MRC de Papineau. En favorisant l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées, elles peuvent ainsi se déplacer pour avoir accès aux activités de leur communauté.

Le transport adapté est spécialement conçu pour;

- Les personnes handicapées, c'est-à-dire une « personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».
- Les personnes handicapées ayant sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté selon des incapacités spécifiques établis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports et de la Mobilité durable.
- Suivre ce lien pour plus de détail; [Admissibilité au transport adapté | Gouvernement du Québec](#)

Les services de transport adapté sont effectués principalement par des circuits réguliers d'autobus établis et par conducteurs bénévoles.

Le présent guide a été élaboré par la Corporation et remplace toute politique antérieure non compatible avec la présente. La Corporation est soumise à plusieurs lois, règlements, politiques et programmes. Ce guide est conforme à ces exigences mais en cas de disparité, les lois, règlements, politiques et programmes prévaudront.

INSCRIPTION AU SERVICE

Pour être admis au service de TRANSPORT ADAPTÉ de TAC Papineau vous devez :

- 1 Résider dans l'une des vingt-cinq municipalités de la MRC Papineau,
- 2 Compléter la première partie du formulaire de demande d'admissibilité produit par le ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec en répondant à toutes les questions,
- 3 Faire compléter la partie médicale par un professionnel autorisé. Les informations obtenues doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap,
- 4 Retourner le formulaire dûment complété :

→Par courriel à l'adresse suivante : repartitiona@tacpapineau.ca

→En personne :

Comité d'admissibilité

TAC Papineau (CTACP)

629 route 321 Nord

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

→Par la poste :

Comité d'admissibilité

TAC Papineau (CTACP)

CP5009

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

Contactez-nous pour obtenir un formulaire de demande d'admissibilité:

Téléphone: 819-308-0788 poste 3501 ou par courriel : repartitiona@tacpapineau.ca

Site internet : [TAC Papineau | Transport adapté - MRC Papineau](#)

Il revient au comité d'admissibilité de statuer sur chaque demande qui lui est transmise. Celui-ci est composé de représentants de l'organisme mandataire, de personnes handicapées ou leur représentant et du réseau de la santé et des services sociaux. Vous obtiendrez une réponse écrite dans un délai de 45 jours suivant la réception de votre formulaire dûment rempli. Un mécanisme de dernier recours est prévu pour une personne qui se croit lésée par la décision rendue. Pour demander une révision du dossier d'admission, il faut s'adresser directement à la Corporation pour être référé à l'officier régional.

Les personnes déjà admises au transport adapté dans une autre région, qui résident temporairement sur le territoire desservi par TAC Papineau ou qui envisagent un déménagement doivent contacter TAC Papineau pour bénéficier du service du transport adapté (une demande de transfert de dossier sera demandée).

VOTRE DOSSIER CLIENT

Si vous être inscrit et admis au transport adapté, il est important de communiquer tout changement pertinent à apporter à votre dossier;

- Changement d'adresse
- Numéro de téléphone
- Condition médicale pouvant affecter votre transport

Toute demande est traitée confidentiellement. Tous les renseignements fournis sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

HEURES DE SERVICE À LA RÉPARTITION

Lundi au jeudi 7h30 à 16h00

Vendredi 7h30 à 12h00

En dehors de ces heures, les demandes reçues seront traitées au prochain jour ouvrable.

Les demandes peuvent être laissées sur la boîte vocale au 819-308-0788 poste 0.

HEURES DE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Les heures de services de transport adapté sont variables selon les besoins de transport.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Pour effectuer une réservation de transport adapté à l'exception des jours fériés, communiquer avec nous :

- par téléphone : 819-308-0788 Poste 0
- par courriel : repartitiona@tacpapineau.ca
- par le site internet : [TAC Papineau | Formulaire de demande de transport pour transport adapté](#)

Aucun transport ne peut être réservé ou annulé en contactant directement le conducteur. L'utilisateur ou le demandeur doit faire sa demande dans un délai **minimum de 5 jours ouvrables** et s'assurer de la réception de la demande.

Ce délai permet au service de répartition de transmettre la demande au transporteur et de recevoir une confirmation de la disponibilité du véhicule adapté. Plusieurs informations seront nécessaires pour planifier la réservation de transport adapté;

- Nom, adresse du départ et coordonnées
- Date de transport
- L'adresse exact de destination

-
- L'heure d'arrivée à destination et heures approximative du retour
 - Aucun autre arrêt permis sans l'autorisation du service de répartition
 - Information pertinente sur votre condition (exemple; utilisation fauteuil roulant ou autre appareil)
 - Si vous êtes accompagné, il n'y a aucuns frais pour l'accompagnateur
 - Mode de paiement si applicable

TAC Papineau est responsable de la répartition des transports et de leur assignation. L'utilisateur ne peut exiger une répartition différente que celle donnée par le service de répartition. Le jumelage sera appliqué dans la mesure du possible et les frais payés par l'utilisateur demeurent les mêmes. L'utilisateur ne peut refuser un jumelage. Aucun appel de confirmation n'est nécessaire pour un déplacement régulier en transport adapté avec autobus ou minibus. Le déplacement régulier est un déplacement qui est fait au minimum une fois par semaine, à heure fixe, avec les mêmes points d'origine et de destination et ce, pour une période minimale de 3 mois. Lors d'un jour férié, le déplacement régulier est automatiquement annulé à moins d'avis contraire de TAC Papineau.

ANNULATION DE RÉSERVATION

L'annulation d'une demande de transport adapté doit se faire le plus rapidement possible, idéalement il doit répondre au même délai que celui de la réservation. L'utilisateur ou le demandeur doit communiquer avec le service de répartition pour l'informer et ce, même si le conducteur est avisé, à défaut de quoi, des frais peuvent être exigés.

PRISE EN CHARGE

- Lorsque l'utilisateur habite dans une tour d'habitation, un centre d'accueil ou autre immeuble de ce type de construction, celui-ci doit attendre le conducteur à la porte d'entrée principale.
- L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue, le conducteur n'attendra pas sur place plus de 5 minutes.
- Si l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le déplacement de retour est automatiquement annulé et des frais peuvent être facturés. Si le conducteur a plus de 15 minutes de retard, le service de répartition doit être informé par téléphone : 819-308-0788 Poste 0.

ACCESSIBILITÉ ET CONFORMITÉ

- Tous les endroits d'origine et de destination doivent être accessibles ainsi que le chemin d'accès. L'accessibilité en hiver est un défi supplémentaire. Avant l'arrivée du conducteur, les entrées doivent être

suffisamment dégagées de neige ou de glace et des abrasifs doivent être épandus aux endroits appropriés pour permettre au conducteur d'effectuer un service sécuritaire aux déplacements de personnes à mobilité réduite ou de personnes en fauteuil roulant, à défaut de quoi le conducteur pourra refuser le service de transport.

- Si l'accès au logement est constitué de plus de trois marches consécutives, il faut que l'utilisateur soit capable de les monter seul ou faire appel à une autre personne que le conducteur.
- Les rampes et l'équipement d'accès doivent être conformes aux normes édictées par le Code du bâtiment du Québec. De plus, le fauteuil roulant doit être en bon état de fonctionnement et muni d'une ceinture de sécurité réglementaire et doit pouvoir être embarqué dans la plate-forme du minibus ou de l'autobus le cas échéant.

ACCOMPAGNEMENT

La Corporation offre un service de transport et **n'est malheureusement pas en mesure d'offrir le service d'accompagnement**. L'utilisateur qui n'a pas les capacités nécessaires pour effectuer le transport seul incluant le maniement d'appareil, doit être accompagné aux lieux d'embarquement et de débarquement.

Il est important de préciser que le rôle du conducteur bénévole se limite à assurer le transport : il n'est pas autorisé à prêter assistance ou à charger le matériel de l'utilisateur.

L'utilisateur dont les conditions de santé changent, doit en aviser la répartitrice responsable de l'admissibilité au transport adapté. Dans certains cas, où la mobilité ou l'autonomie de l'utilisateur l'exigent, ce dernier devra avoir un accompagnateur dans ses déplacements.

Aucuns frais d'accompagnement s'appliquent pour le transport adapté.

CHIEN D'ASSISTANCE/GUIDE

Lors de vos déplacements en transport adapté, vous pouvez être accompagné d'un chien d'assistance/guide qui permet de pallier une limitation. L'utilisateur doit toujours en avoir l'autorité.

- Le chien d'assistance/guide est **le seul animal** pouvant être autorisé à bord.
- Vous devez avoir mentionné la présence d'un chien de service lors de la prise de réservation de votre transport adapté.

RESPONSABILITÉ PARENTALE

L'accompagnement pour responsabilités parentales est accordé à l'utilisateur admis qui peut voyager avec son ou ses enfants âgés de moins de 14 ans. L'utilisateur **doit fournir et installer** le siège d'appoint approprié pour les enfants de 9 ans et moins. L'accompagnateur de cette personne voyage gratuitement.

AUTORISATION PARENTALE

Tout enfant âgé de 6 ans à 18 ans peut voyager seul au transport collectif. Toutefois le responsable de l'autorité parentale doit avoir signé préalablement le formulaire à cet effet.

RESPONSABILITÉS À BORD

L'utilisateur s'engage à bord du transport adapté à :

- ✓ Si applicable, payer son transport (argent comptant et montant exact) à l'embarquement; les frais tel que les frais de traversier, de poste de péage ou de stationnement pour des rendez-vous **non** médicaux tel que par exemple, le Palais de justice, bureau de notaire etc. doivent être assumés par l'utilisateur,
- Ne pas faire usage de violence physique ou verbale. AUCUN comportement inadmissible à bord ne sera toléré tel que la violence physique, langage agressif et excessif, violence, conduites à caractère sexuel envers le conducteur ou autre passager,
- ✓ Ne pas fumer (fumée ou vapeur), ne pas être en état d'ébriété, sous l'effet de drogue ou stupéfiant ou avoir un comportement qui pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du conducteur,
- ✓ Être courtois envers le conducteur et les autres passagers et éviter de distraire le conducteur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule,
- ✓ Informer le conducteur de toute précaution particulière que requiert son état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement,
- ✓ S'attacher à bord en utilisant la ceinture de sécurité et le baudrier, s'il y a lieu,
- ✓ Avoir une hygiène corporelle adéquate (éviter les produits trop parfumés puisque de nombreuses personnes ont des allergies ou intolérances),
- ✓ N'avoir qu'en sa possession un maximum de quatre sacs d'épicerie, de magasinage ou de bagages en autant qu'il puisse les embarquer et les débarquer seul du véhicule, sans l'aide du conducteur. L'utilisateur doit avoir le plein contrôle de ses colis en tout temps pendant le trajet,
- ✓ S'assurer d'avoir tous ses effets avec lui car en aucun temps, le conducteur ne rebrousse pas le chemin,
- ✓ S'assurer que les sièges d'enfants répondent à l'ensemble des règles de sécurité et qu'ils sont adaptés à la taille et au poids de l'enfant et être capable de fournir et fixer le siège dans le véhicule,
- ✓ Manœuvrer avec prudence le triporteur, quadriporteur ou le fauteuil roulant lors de l'embarquement et du débarquement et être accompagné si l'utilisateur a deux fauteuils roulants; TAC Papineau ne transporte pas de fauteuil roulant inoccupé sans la présence de son propriétaire,
- ✓ Se trouver dans le cadre d'embarquement du retour à l'endroit où il a été débarqué ou convenu avec le conducteur.

SÉCURITÉ

Pour des motifs de sécurité, la Corporation se réserve le droit de suspendre le transport lors de situation majeure ou de circonstance le justifiant.

PONCTUALITÉ

La Corporation s'engage à offrir un service de transport le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements, le respect de l'horaire implique une certaine flexibilité de la part de l'utilisateur, particulièrement pour le transport par autobus.

EN CAS D'ACCIDENT/D'INCIDENT

Si un accident survient lors d'un transport adapté, le service de répartition en est aussitôt informé et fera tout le nécessaire possible pour en informer vos proches (d'où l'importance de nous tenir informés de vos changements de coordonnées). En cas de blessures ou de situation inhabituelle lors d'un transport adapté, vous devez :

- Informer le conducteur
- Consulter un médecin si applicable
- Signaler l'incident rapidement au service de répartition au 819-308-0788 Poste 0.

RESPECT DU PRÉSENT GUIDE

Advenant qu'un usager enfreint une ou des dispositions de ce présent guide, une enquête sera entamée par la direction générale qui verra à appliquer toutes mesures appropriées dans les circonstances pouvant aller jusqu'à l'expulsion de l'utilisateur des services de la Corporation.

PLAINTES

En tout temps, l'utilisateur peut déposer une plainte en toute confidentialité sans craindre de perdre son droit au transport. La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. L'utilisateur peut demander assistance afin d'écrire la plainte si celui-ci est dans l'impossibilité de rédiger lui-même sa plainte. Le plaignant est invité à utiliser le formulaire de plainte disponible sur le site internet de TAC Papineau ou il peut demander de recevoir le formulaire prévu à cet effet en contactant par téléphone; 819-308-0788. Le plaignant doit faire parvenir sa plainte à l'attention de la direction générale de TAC Papineau soit par écrit, par courriel, par la poste ou en personne :

→ Par courriel : dg@tacpapineau.ca

→ Par courrier à :

TAC Papineau (CTACP)

C.P. 5009

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

→En personne :

TAC Papineau (CTACP)

629 route 321 Nord

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0